
SEPAN TUOMAT HAASTEET YRITYKSILLE



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Liiketalouden ko.

Hämeenlinna, 15.12.2011

Teemu Tossavainen



HÄMEENLINNA
Liiketalouden koulutusohjelma
Laskentatoimi ja rahoitus

Tekijä	Teemu Tossavainen	Vuosi 2011
Työn nimi	SEPA:n tuomat haasteet yrityksille	

TIIVISTELMÄ

SEPA eli Euroopan yhtenäinen maksuliikennealue, tulee englanninkielien sanoista, Single Euro Payments Area. SEPA:n tarkoituksena on yhtenäistää Euroopan maiden maksuliiketavat ja – käytänteet, sillä vanhat ja kansalliset maksutavat vaihtelevat huomattavasti eri maiden välillä. SEPA- siirtymävaihe alkoi vuoden 2008 alusta ja sen oli tarkoitus päättyä vuoden 2010 lopulla. Kaikki pankit eivät asetetussa aikataulussa pysyneet, josta johtuen SEPA- siirtymäaikaa jatkettiin vuoden 2011 lokakuun loppuun asti.

Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää mitä hyötyä, haasteita ja toimenpiteitä, SEPA- siirtymä on tutkimuksen toimeksiantajan Hämeenlinnan Handelsbankenin yritysasiakkaille aiheuttanut. Tutkimustulosten pohjalta tarkoituksena on ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia sekä neuvoa ja ohjata asiakkaita toimimaan oikein uudistusten kanssa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan mistä SEPA:ssa on kysymys sekä läpikäydään sen synty. Teoriaosuudessa keskitytään etenkin SEPA:n tuomiin hyötyihin ja haasteisiin joita yritykset ovat siirtymäajan kuluessa kohdanneet.

Internet-lähteiden, Handelsbankenin omien asiantuntijoiden käyttäminen sekä päivittäisentyön kautta tullut tieto olivat avainasemassa tutkimuksen teoriaosuutta kirjoitettaessa.

Tutkimus toteutettiin yrityksille lähetetyllä sähköpostikyselyllä, haastatteluilla sekä päivittäisellä kanssakäymisellä joko puhelimitse tai kasvotusten. Tutkimuksessa todettiin SEPA- siirtymän aiheuttaneen yrityksille haasteita etenkin pankkiyhteys ja – taloushallinto-ohjelmien toimimisen kanssa.

Pääasiallisesti yritykset kokivat SEPA:n tervetulleena, joskin kalliina uudistuksena, eikä se myöskään vielä tällä hetkellä toimi niin kuin oli tarkoitus.

Avainsanat SEPA, yritys, maksuliikenne, siirtymävaihe

HÄMEENLINNA

Degree Programme in Business Economics

Accounting and Finance

Author

Teemu Tossavainen

Year 2011

Subject of Bachelor's thesis

Challenges of SEPA payment transactions from
Enterprise perspective

ABSTRACT

Single Euro Payments Area, better known as SEPA, was developed to unite European countries payment traditions for the one and only form, because there were lots of differences between counties. SEPA transition period started in the beginning of 2008, and it was meant to be complete at the end of 2010. All the banks didn't stay in the schedule, so the transition period was continued till the end October 2011.

The aim of this thesis is to study what kind of benefits, challenges and actions, SEPA has brought for Hämeenlinna branch office of Handelsbanken. On the basis of the thesis results, the goal is to prevent possible forthcoming problems as well as to advise and guide customers on how to handle the new situation.

In the theoretical part of the thesis discusses what SEPA is really about. The theoretical background focuses especially on the benefits and challenges that companies have faced during the SEPA transition period.


Internet sources, using Handelsbanken's own experts and the knowledge gained via the daily job were essential when writing the theoretical background of the thesis.

Study was executed using an e-mail inquiry sent to companies, interviews and daily intercourse with customers via phone or face to face. The study shows that transition to SEPA has caused challenges for companies, especially in problems between financial management software and financial administration software.

Primarily companies welcomed SEPA although it was considered as an expensive innovation. Besides, it is not yet working as it should be.

Keywords SEPA, entrepreneur, payment transaction, transition period

Pages 26 p. + appendices 3 p.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimusongelmat	1
1.2	Tutkimusmenetelmät	2
2	SEPA PÄHKINÄNKUORESSA	3
2.1	Euroopan yhtenäinen maksuliikennealue	4
2.2	Maksupalvelulainsäädäntö	5
3	MATKALLA SEPAAN	6
4	SEPAAN SIIRTYMISEN HYÖDYT JA HAASTEET YRITYKSILLE	7
4.1	Hyödyt	7
4.2	Haasteet	10
5	TUTKIMUS	14
5.1	Sähköpostikysely	14
5.2	Täsmentävät kysymykset - puhelinhaastattelu / tapaaminen	15
5.3	Asiantuntijahaastattelu	15
6	TUTKIMUSTULOKSET	16
6.1	Osallistuneet yritykset	16
6.2	Suhtautuminen SEPAan	17
6.3	Ulkomaankauppa ja verkkolaskutus	18
6.4	EMV- sirumaksupääte	20
6.5	SEPA:n aiheuttamat haasteet maksutapoihin	20
6.6	Pankkien tarjoama tuki SEPA uudistuksissa	22
7	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	23
7.1	Tulokset ja tulosten luotettavuus	23
7.2	Hyödynnettävyys	24
7.3	Johtopäätökset	25
	LÄHTEET	27

- Liite 1 Sähköpostitutkimus Yrityksille
Liite 2 Haastattelurunko Handelsbankenin välle

TERMINOLOGIA

BIC	Bank Identification Code, on pankin yksilöivä tunnistus, katso sivu 8.
E-LASKU	Sähköinen lasku, joka maksetaan Internetissä oman verkkopankin kautta.
EMV	Korttimaksamisen standardi, jonka lyhenne tulee standardin kehittäneiden yhtiöiden Europay, Mastercard ja Visan nimistä.
GPRS	General Packet Radio Service, joka on GSM-verkossa toimiva pakettikytkentäinen tiedonsiirtopalvelu, jota käytetään pääasiassa Internet-yhteyden muodostamiseen.
IBAN	International bank account number, eli kansainvälinen pankkitilinumero jota käytetään aina SEPA-alueella maksuja maksettaessa, katso sivu 8.
LIKVIDITEETTI	Tarkoittaa maksuvalmiutta, maksukykyä tai sitä kuinka helposti omaisuususerä on muutettavissa rahaksi.
NETPOST	Postin tarjoama maksuton sähköinen palvelu, johon voi lähettää niin E-laskuja, kirjeitä kuin mainoksiakin.
PANKKIPÄIVÄ	Päivä jona maksaja tai maksunsaajan palveluntarjoaja on avoinna siten että se voi osaltaan toteuttaa/vastanottaa maksutapahtuman.
PSD	Payment Services Directive, Euroopan parlamentin asettama direktiivi, yhtenäisen euromaksualueen mahdollistamiseksi, katso sivu 5.
SEPA	Single Euro Payments Area eli Euroopan yhtenäinen maksuliikennealue, katso sivu 3.
VERKKOLASKUTUS	Perinteisen paperilaskun korvaava laskunmaksupalvelu, jossa yritys lähettää asiakkaalleen laskun sähköisesti tämän verkkopankkiin tai netpostiin, katso sivu 9.

WEB SERVICES

Pankkien, uusi SEPAn mukanaan tuoma ohjelmistojärjestelmä joka mahdollistaa yritysten eräsiirtopalveluissa käytettävän XML- tiedostomuodon käsittelemisen pankin ja yrityksen välillä.

XML

eXtensible Mark-up Language, tiedonvälityskieli.

1 JOHDANTO

Euroopan pankit, Euroopan komissio sekä Euroopan keskuspankki käynnistivät Euroopan yhtenäisen maksuliikennealueen perustamisen vuonna 2008. Tarkoituksena on luoda yhtenäinen eurooppalainen kotimarkkina-alue, joka pystyy kilpailemaan tasapäisesti muiden maailman markkinatalouksien kanssa. SEPAan kuuluvat EU- ja ETA- maat sekä Monaco ja Sveitsi, eli yhteensä 32 maata. Sanotaan että SEPA on suurempi muutos kuin euroon siirtyminen. (Ranta 2011.)

Varsinainen SEPA- siirtymäkausi alkoi 28.1.2008 ja oli määrä loppua vuoden 2010 loppuun mennessä. Kaikki pankit eivät erinäisistä viivästyksistä johtuen aikatauluissa pysyneet, ja saivatkin näin mahdollisuuden käyttää vanhanmallisia maksupalveluita lokakuun 2011 loppuun asti. (Karppinen 2011.) Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Hämeenlinnan Handelsbankenin yritysasiakkaiden siirtymistä Euroopan yhtenäiseen maksuliikennealueeseen SEPAan.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimusongelmat

Työn toimeksiantajana toimii Hämeenlinnan Handelsbanken, jossa tutkimuksen tekijä itse myös työskentelee päivätyökseen. Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on selvittää mitä hyötyä, haasteita ja toimenpiteitä, SEPA- siirtymä on tutkimuksen toimeksiantajan Hämeenlinnan Handelsbankenin yritysasiakkaille aiheuttanut. Tutkimustulosten pohjalta tarkoituksena on ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia sekä neuvoa ja ohjata asiakkaita toimimaan oikein uudistusten kanssa.

Toisena tavoitteena tutkimuksen toimeksiantajalle on uuden yritysten maksuliikenne- asiantuntijan kouluttaminen työhön. Hämeenlinnan Handelsbankenin viisi työntekijää kattavan henkilöstön yritysten maksuliikenne-osaaminen on pääasiassa yhden työntekijän varassa. Tutkimuksen avulla on mahdollista perehdyttää tutkimuksen tekijää yritysten maksuliikenne- osaajaksi ja sitä kautta tuoda lisää osaamista Handelsbankenin Hämeenlinnan konttorin yrityspuolelle. Aihe on lisäksi tekijälle itselleen kiinnostava, haastava sekä työhön motivoiva.

Tutkimuksen päätavoitteen saavuttamiseksi tulee saada vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Mitä käytännön hyötyjä ja haasteita SEPA- siirtymä on eri koluokan yrityksille tuonut mukanaan? Kuinka siirtymästä ja haasteista on selvitty ja minkälaisia toimenpiteitä ne ovat aiheuttaneet? Mitä mieltä yritykset ovat SEPAn saapumisesta ja ovatko he saaneet pankilta tarvittavaa tukea läpi siirtymän? Tarkoituksena on pureutua yksityiskohtaisesti hyötyihin ja haasteisiin, joita siirtymävaihe on yrittäjille tuonut mukanaan.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Teoria työhön on hankittu sähköisiä lähteitä sekä pankin omia asiantuntijoita käyttäen. Luotettavan ja uskottavan tutkimustuloksen saavuttamiseksi, työssä käytettiin tarkkaa lähdekriittisyyttä verkkosivustojen valinnassa. Sähköisinä lähteinä käytettiin luotettavia sivustoja, kuten Finanssialan keskusliittoa, Euroopan unionin portaalia sekä useiden eri pankkien verkkosivuja. Handelsbankenin omien asiantuntijoiden käyttäminen teorialietoa kerättäessä oli vähintäänkin yhtä tärkeässä asemassa sähköisten lähteiden rinnalla. Lisäksi päivittäisen työn kautta tullut informaatio tutkimuksen toimeksiantajalla Hämeenlinnan Handelsbankenissa, auttoi teoriapohjaisen tiedon kartuttamisessa.

Tutkimuksessa käytettiin pääasiallisesti kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää mutta tukena käytettiin osittain myös kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin 4.4 -29.4.2011 välisenä aikana. Tutkimuksen kohderyhmälle (20 kpl) soitettiin tutkimuksen alussa puhelu jossa tiedusteltiin halusta vastata sähköposti- kyselyyn koskien SEPAn tuomia uudistuksia. Kyselyt lähetettiin sähköpostitse yrityksen maksuliikenteestä vastaaville henkilöille, jotka palauttelivat vastauksia omaan tahtiinsa kyselyn lähettäjälle. Tutkimukseen vastanneiden yritysten (18 kpl) vastausten tutkimisen jälkeen yrityksiin suoritettiin puhelu jonka tarkoituksena oli avata epäselväksi jääneitä vastauksia. Osa avaavista kysymyksistä esitettiin kasvotusten yrityksen maksuliikenteestä vastaavan henkilön kanssa hänen käydessään konttorilla paikan päällä. Syventävien kysymysten esittäminen auttoi saamaan mahdollisimman selkeän ja kattavan vastauksen esitettyihin kysymyksiin.

Työn alusta löytyy osio, jossa avataan lukijalle tutkimuksessa käytettyä terminologiaa.

2 SEPA PÄHKINÄNKUORESSA

SEPAlla tarkoitetaan Euroopan yhtenäistä maksuliikennealuetta, joka muodostuu englanninkielisistä sanoista, Single Euro Payments Area.

1.1.2002 Euroopassa toteutettiin yhtenäiseen käteisvaluuttaan Euroon siirtyminen. Tämän seurauksena eurooppalaiset pankit, Euroopan komissio ja Euroopan keskuspankki ovat painottaneet kansallisten maksujärjestelmien sekä euromääräisten maksujen käytäntöjen yhtenäistämistä. (Euroopan unionin portaali 2011.)

SEPA:n käyttöönotto vuonna 2002 lykkääntyi tulevaisuuteen, koska kansalliset valmiudet eivät vielä tuolloin olleet riittävällä tasolla eikä haluttu tehdä useita suuria uudistuksia samanaikaisesti. SEPA:n pohjimmaisena tarkoituksena on edesauttaa euroalueen taloudellista kasvua mutkattomalla maksuliikenteellä joka jokaisessa SEPA- maassa (32kpl) on samanlainen. Euroon siirtyminen vuonna 2002 oli siis vain pieni askel kohti yhtenäisempää Eurooppaa. (Ranta 2011.)

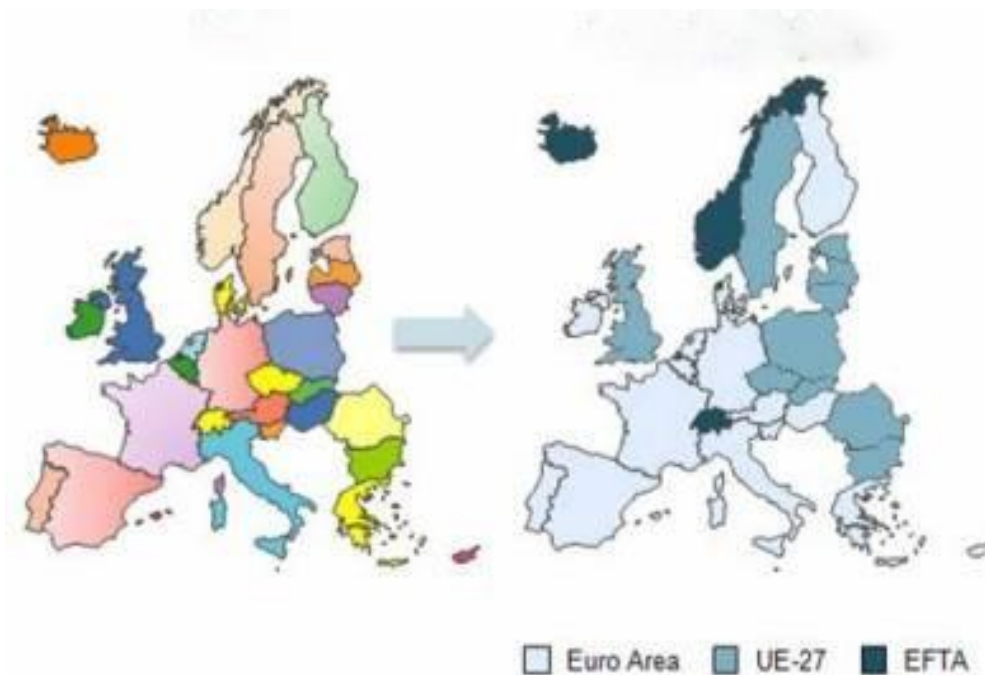
Yleisenä harhaluulona pienyrittäjien keskuudessa vielä vuoden 2009 lopulla oli, ettei SEPAan siirtyminen koskisi heitä. Nyt tuosta harhakuvitelmasta on päästy eroon mutta oletettavaa kuitenkin on että yritysten maksuliikenteessä tulee olemaan suuria ongelmia vielä lopullisen siirtymäkauden 31.10.2011 jälkeenkin. SEPA:n piiriin kuuluva kohderyhmä on hyvin laaja. Käytännössä se vaikuttaa jokaiseen SEPA- alueella toimivaan kuluttajaan, kauppaan, julkishallintoon, yritykseen, yhteisöön ja maksamisen palveluita tarjoavaan palveluntarjoajaan, joilla on euroalueella oleva pankkisuhde. (Pöysti 2011.)

Euroopan yhtenäiseen maksuliikennealueeseen siirtyminen mahdollistaa että niin kuluttajat, yritykset kuin yhteisötkin voivat maksaa sekä vastaanottaa euromääräisiä maksuja niin maan sisällä kuin maan rajojen ulkopuolella. SEPA-alueeseen kuuluvien pankkien väliset SEPA- maksut ovat saajan käytettävissä tapahtumapäivä + yhtenä pankkipäivänä. SEPA- maiden välisiä maksuja koskevat yhtenäiset standardit, mikä käytännössä tarkoittaa että lainsäädäntö on kaikille SEPA- alueen vaikutuspiirin kuuluville jäsenille samat. SEPA- maksujen ehdot, maksajan ja saajan oikeudet ja velvollisuudet ovat yhtenäiset riippumatta siitä, onko maksu maiden sisäinen vai niiden välinen. (Euroopan keskuspankki 2007.)

Yrityksille SEPAan siirtymisen mukanaan tuomat yhtenäiset standardit, mahdollistavat nopeamman maksujen välityksen, yksinkertaisemman ja tehokkaamman kassanhallinnan, kustannuksien kutistamisen sekä liiketoiminnan laajentamisen uusille markkinoille. SEPA toteutuu kokonaisuudessaan vasta kun yritykset ja julkinen sektori tukevat sitä, ja käyttöönottavat tarvittavat sovellukset ja päivitykset omiin järjestelmiinsä. (Euroopan keskuspankki 2004.)

2.1 Euroopan yhtenäinen maksuliikennealue

SEPan vaikutuspiiriin kuuluvia maita on kaikkiaan 32 kappaletta. Niistä 27 maata kuuluu Eu:hun: Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Irlanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Tanska, Tšekin tasavalta, Unkari ja Viro. Muita Euroopan talousalueeseen kuuluvia maita ovat Islanti, Liechtenstein, Monaco, Norja ja Sveitsi. (Nordea 2011.)



Kuva 1. Euroopan maksuliikennealue, ennen SEPAA ja SEPA- aikana (Kartta: SEPA France 2011.)

2.2 Maksupalvelulainsäädäntö

Euroopan parlamentti asetti 27.4.2007 maksupalveludirektiivin (Payment Services Directive, PSD). Jokaisen jäsenvaltion tuli asettaa direktiivi osaksi omaa kansallista lainsäädäntöään. Yhtenäisen lainsäädännön käytäntöön ottaminen on yhtenäisen euromaksualueen SEPAn, toteutumisen kannalta välttämätöntä. Euroopan yhtenäinen maksupalvelulainsäädäntö astui voimaan suomessa 1.5.2010. Lainsäädännön tarkoituksena on yhdistää useat kansalliset maksupalveluformaatit, yhdeksi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (Euroopan keskuspankki 2007.)

Uusi maksupalvelulaki vaikuttaa mm. yksityishenkilöiden sekä yritysten maksuliikenteeseen, kortteihin, tileihin ja niiden ehtoihin. Keskeisenä uudistuksena EU- ja ETA- maiden välisten maksujen välitys nopeutuu. Maksut EU- ja ETA- maihin jäsenvaltioiden valuutoissa välittyvät saajalle kolmen pankkipäivän kuluessa (kuva 2). Uudistus vaikuttaa myös tilien koronlaskuun. Arvopäivä tulee jatkossa oleman kirjauspäivä, kun ennen korko tilille saapuneelle summalle laskettiin vasta seuraavana pankkipäivänä. Maksun pitää lisäksi tulla tilille maksetun suuruisena, eikä pankki saa veloittaa summasta palvelumaksuja. Pankit tulevat perimään kuukausimaksut kootusti kerran kuukaudessa saapuvien ja lähtevien maksujen osalta. Tämä tulee helpottamaan etenkin yritysten kirjanpidon seuraamista. (Nordea 2011.)



Kuva 2. Maksujenvälitysaika EU- tai ETA- maiden pankkien välillä SEPA- aikana



Kuva 3. Maksujenvälitysaika EU- tai ETA- maiden pankkien välillä ennen SEPAA

3 MATKALLA SEPAAN

Ensimmäinen todellinen askel kohti Euroopan Unionia ja SEPAa otettiin 9.5.1950, kun Ranskan ulkoministeri Robert Schuman piti lehdistötilaisuuden jossa hän esitti ajatuksen että silloisten suurimpien hiili- ja teräsyhteisöjen Ranskan ja Saksan tulisi lopettaa keskinäinen kilpailu ja yhdistää voimansa yhteisen hyvinvoinnin nostamiseksi. (Euroopan unionin portaali 2011.)

Vuonna 1951 Ranska, Saksa, Italia Luxemburg, Belgia ja Alankomaat perustivat Euroopan hiili- ja teräsyhteisön ETHYn. Yhteisön tarkoituksena oli mahdollistaa teräs- ja hiilituotteiden vapaa saanti poistamalla tullit ja kiintiömaksut. Jokaisella yhteisön valtiolla tuli olla tasavertainen ja yhtenäinen pääsy markkinoille. Tämän voidaan katsoa olleen lähtölaukaus kohti yhtenäistävää Eurooppaa. (Euroopan keskuspankki 2011.)

Seuraava merkittävä askel kohti Euroopan talousyhteisöä otettiin Italiassa vuonna 1957 kun Ranska, Saksa, Italia ja Benelux-maat allekirjoittivat Rooman sopimukset joissa kyseiset maat liittoutuivat yhteiseksi jonka tavoitteena oli kehittää Euroopan talouskasvua. Ensimmäisellä sopimuksella perustettiin Euroopan talousyhteisö ETY ja toisella sopimuksella Euroopan atomienergia yhteisö Euratom. Näiden sopimuksien perustamisen seuraamuksena syntyivät yhteismarkkinat ja tulliliitto joka vapautti ja mahdollisti teollisuuden vapaan liikkuvuuden maiden välillä. (Euroopan unionin portaali 2011.)

Vuonna 1992 allekirjoitettiin Maastrichtin sopimus jossa yhdistyivät ETHY, Euratom sekä ETY. Näiden kolmen yhteisön yhdistymisen seurauksena syntyi Euroopan unioni. Sopimuksella luotiin talous- ja rahaliitto joka loi pohjan kohti Euroopan yhtenäistä käteisvaluuttaa euroa. (Euroopan keskuspankki 2011.)

Euron käyttöönotto tilivaluuttana alkoi vuonna 1999 yhdessätoista euroalueeseen kelpuutetussa maassa joita olivat Alankomaat, Belgia, Espanja, Irlanti, Italia, Itävalta, Luxemburg, Portugali, Ranska, Saksa ja Suomi. Samaan aikaan toimintansa aloitti myös Euroopan Keskuspankki EKP, jonka tehtävänä on vastata euroalueen rahapolitiikasta yhdessä euroalueen kansallisten keskuspankkien kanssa. Kolmen vuoden siirtymäkauden jälkeen ensimmäiset käteis- eurot laskettiin liikkeelle edellä mainituissa maissa 1.1.2002. (Euroopan unionin portaali 2011.)

Vuoden 2008 tammikuussa käyttöönotettiin ensimmäiset SEPA- tilisiirrot. Ensimmäisestä SEPA- tilisiirrosta käynnistyi SEPA- siirtymäkausi joka päättyi vuoden 2010 lopussa. Lopullinen siirtymäkausi päättyi kuitenkin 2011 lokakuussa jolloin vanhamuotoiset kansalliset tilinumero-standardit häivytettiin hiljalleen kokonaan pois käytöstä ja ne korvaantuvat uudella IBAN- tilinumerojärjestelmällä. (Nordea 2011.)

4 SEPAAN SIIRTYMISEN HYÖDYT JA HAASTEET YRITYKSILLE

SEPAan siirryttäessä jokaisen yrityksen tuli päivittää maksuliikennejärjestelmänsä SEPA- standardiin sopiviksi. Tämä vaati yrittäjiltä eritasoisia panostuksia ja uudistuksia järjestelmiinsä. Seuraavassa listaa SEPAn mukanaan tuomista hyödyistä ja haasteista.

4.1 Hyödyt

SEPAn mukanaan tuomina hyötyinä yrittäjien näkökulmasta voidaan pitää kustannussäästöjä esim. laskutuksessa ja maksuliikenteessä, maksuliikenteen yksinkertaistumista sekä sujuvuutta, kansainvälistymisen mahdollisuutta sekä helpottumista ja yrityksen vastuun madaltumista laskutuksessa sekä maksupäätepalveluissa. Osa hyödyistä ja kustannussäästöistä tulee konkreettisiksi vasta mahdollisesti vuosien kuluttua kun käyttöönotto- investoinnit on toteutettu ja SEPA -maksuliikennealue toimii täysi-painoisesti ympäri Eurooppaa. (Nordea 2011.)

Kustannusten vähentäminen

Vanhoista kansallisista maksukäytänteistä tullaan kokonaisuudessaan luopumaan vielä toistaiseksi ennalta määräämättömään päivämäärään mennessä. Tilalle astuu uuden kansainvälisen standardointijärjestön ISO n UNIFI XML sanomastandardi ISO 20022. Uuden sanomastandardin käyttöönotto mahdollista yrityksille maksamisen käytäntöjen suoraviivaistumisen joka tulee laskemaan huomattavasti kansallisten maksuformaattien käyttämiseen ja ylläpitoon liittyviä kustannuksia. Uusi voimaanstuva sanomastandardi mahdollistaa myös yrityksen kirjanpidossa reskontran automaattisen täsmäytyksen. (Pohjola 2011.)

Pankkien tarjoamien yritysten maksuliikennepalveluiden hinnoittelusta tulee entistä selkeämpää ja vertailukykyisempää. Täten yritysten on tulevaisuudessa helpompi kilpailuttaa pankkeja hinnoittelun suhteen. (Suomen pankki 2011.)

Maksujenvälityksen sujuvuus

Vielä toistaiseksi yhtenäisen euromaksualueen väliset tilisiirrot voivat viedä kolmesta viiteen pankkipäivään. Käytännössä rahaa lähtee maksavan pankin tililtä maksupäivänä mutta vastaanottavat pankit saattavat pitää kyseistä summaa tilillensä oman sisäisen korkokatteensa kartuttamisen vuoksi. 1.1.2012 alkaen tämä epävarmuus maksuajoista tulee poistumaan koska voimaan astuvat yhdenmukaiset maksujen välitysajat, minkä seuraamuksena SEPA- alueella olevien pankkien välisen maksujenvälityksen nopeus on toimeksiantopäivä + yksi pankkipäivä. (Karppinen 2011.)

Kassanhallinnan tehostaminen

SEPAn voimaantulon myötä erot kotimaan ja ulkomaan maksujen välillä poistuvat kokonaan SEPA- alueella. Vanhat kansalliset, eriävät tilinumero – muodot jäävät pois ja tilalle tulee yhtenäinen kansallinen IBAN- tilinumero. IBAN -tilinumeron pituus vaihtelee maittain, ollen kuitenkin enimmillään 34 merkkiä pitkä. Tilinumero koostuu kirjaimista sekä numeroista. Tilinumeron alussa on kaksikirjaiminen maatunnus sekä kaksi tarkistenumeroa, jonka jälkeen tulee varsinainen tilinumero. Suomen IBAN – tilinumero on 18 merkkiä pitkä. Alla esimerkki IBAN -tilinumerosta kuvassa numero 4. (Handelsbanken 2011.)

FI73 3131 3001 0000 57, missä

FI= Maatunnus

73= Tarkistenumero

31313001000057= tilinumero kansallisessa muodossa

Kuva 4. IBAN- tilinumeron koostumus

IBAN- tilinumero ei yksistään riitä viemään maksua perille saajan tilille vaan rinnalle pitää myös syöttää pankin yksilöivä BIC- koodi, eli Bank Identification Code. BIC- koodi sisältää 8 tai 11 merkkiä, joista kuusi ensimmäistä on aina kirjaimia ja loput kirjaimia ja/tai numeroita. Saajan pankin voi päätellä neljästä ensimmäisestä kirjaimesta ja pankin maat 5. ja 6. merkistä. Esimerkiksi, Handelsbankenin BIC- koodi suomessa on, HANDFIHH ja Nordean, NDEAFIHH. (Handelsbanken 2011.)

Seurauksena tilinumeroiden ja maksamisen yhtenäistymiselle, yritykset voivat vähentää ulkomaisten keräilytiliensä määrää sekä keskittää pankkiasiointinsa entistä tehokkaammin pankkien välillä. Rajat ylittävien ulkomaanmaksujen kustannuksien aleneminen mahdollistaa yrityksille euroalueen toimintojen keskittämisen halutessaan ainoastaan yhteen maahan ja pankkiin. (Nordea 2011.)

Kansainvälistymisen kynnys alenee

Yhtenä oleellisena ongelmana kansainvälistymistä suunnitteleville yrityksille on aikaisemmin ollut kansallisten maksujärjestelmien ja formaattien erilaisuus. SEPAn tuoma yhtenäinen sanomastandardi mahdollistaa kansainvälistyville yrityksille siirtymisen yhteiseurooppalaisen maksuliikenneinfrastruktuuriin.

SEPA – uudistus mahdollistaa ulkomaille maksamisen huomattavasti edullisemmin kuin vanhat järjestelmät. Uudistus koskee sekä yrityksiä että heidän asiakkaitaan. Uuden maksuliikenneinfrastruktuurin johdosta yrityksen asiakas esim. Espanjassa voi tunnistautua omilla verkkopankkitunnuksillaan ja maksaa laskun Saksaan, mikäli hänellä on IBAN -tunnus sekä BIC -koodi. Lähtevien ulkomaanmaksujen kustannusten aleneminen kannustaa yrittäjiä ja yrityksiä kasvattamaan mahdollista ulkomaankauppaansa. (Pöysti 2011.)

Ulkomaankauppaa käyvällä yrityksellä enää tarvitse olla pankkisuhteita ja tilejä ympäri Eurooppaa, vaan riittää että yritykseltä löytyy tarvittavat tilit omasta kotimaastaan. (Nordea 2011.)

Verkkolaskutus

Verkkolaskutus on voimakkaasti kasvava suomalaisten pankkien kehittämä laskutuspalvelu perinteisen paperisen laskun sekä vanhan kansallisen suoraveloituksen korvaajaksi. Yhä useampi laskuttaja on ottanut palvelun käyttöönsä, ja vuoden 2014 alkuun mennessä se tulee korvaamaan vanhan suoraveloitujärjestelmän pysyvästi. Yritykset lähettävän niin sanotun E-laskun asiakkaansa verkkopankkiin jossa asiakas voi valita kolmesta eri vaihtoehdosta mieleisensä. Ensimmäisessä vaihtoehdossa laskun maksutavaksi voi valita suoraveloituksen eräpäivälle. Toisessa vaihtoehdossa asiakkaan tulee hyväksyä jokainen saapunut maksu erikseen, kolmannessa vaihtoehdossa asiakkaan tulee hyväksyä lasku jonkun tietyn ylittävän summan osalta, esim. asiakas voi asettaa rajaksi yli 50 euron suuruiset laskut, jolloin jokainen tuon kyseisen summan ylittävistä maksuista pitää asiakkaan toimesta hyväksyä erikseen.

Laskuttajalle verkkolaskutus tuo huomattavia kustannussäästöjä, koska se säästää laskujen tulostus-, postitus- ja materiaalikuluissa. Tällöin myös laskunmaksajan osalta jo jollain laskuttajilla käytössään oleva laskutuslisä poistuu. Laskun välittyminen ei myöskään ole postin toimivuudesta riippuvainen vaan se välitetään sähköisesti, turvallisesti ja varmasti suoraan maksajan verkkopankkiin tai netpostiin. (Karppinen. Maksuliikennekoulutus 2011.)

Maksajan kannalta virhelyöntien mahdollisuus poistuu kokonaan koska laskut ovat hyväksymistä vaille valmiina heidän verkkopalvelussaan. Tämä säästää laskuttajan puolelta aikaa ja rahaa koska laskujenselvittelyn käytetyt resurssit tulevat laskemaan huomattavasti nykyisestään.

Pankit tulevat myös mahdollistamaan automaattisen laskujen maksamisen henkilöasiakkaille joilla ei ole verkkopankkia käytössään. Vaihtoehtoja verkkomaksamiselle kartoitetaan jatkuvasti. Euroopan yhtenäinen maksuliikennealue luo pohjan yleiseurooppalaiselle e-laskutusjärjestelmälle jonka vuosittaiset kustannussäästöt yrityksille ovat miljardien tasolla. E-laskut ovat toistaiseksi vielä kansallisia mutta EU:ssa edistetään jatkuvasti kasvavissa määrin sen kehittämistä yleiseurooppalaiseksi laskutustavaksi. (Karppinen. Maksuliikennekoulutus 2011.)

EMV- sirumaksupäätteet

EMV- sirumaksupäätteisiin siirtymisen myötä kauppiaan vastuu korttimaksutapahtumien varmentamisessa on pienentynyt. Asiakas on henkilökohtaisesti vastuussa sirullisen maksukorttinsa pin- koodista eikä kauppiaan näin ollen tarvitse tarkistaa maksajan henkilöllisyyttä.

Sirukortista löytyy prosessori johon mahtuu enemmän tietoa kuin magneetti-juovakorttiin. Tämän ansiosta sirukortilla tehdyistä tiedoista tallentuu enemmän tietoa järjestelmiin ja korttimaksujen seurantaan kuin magneetti-juovakortteista. Arkistoitavan materiaalin määrä myös vähenee yrittäjän näkökulmasta, koska maksutapahtumat arkistoituvat sähköisesti maksuliikennejärjestelmiin.

Sirukortin väärentäminen on kortin sisältämän turvaprosessorin vuoksi huomattavasti vaikeampaa kuin menneiden vuosien perinteisten magneetti-juovakorttien. EMV- sirumaksupäätteitä löytyy myös akullisina kannettavina GPRS-päätteinä jolloin kauppiaan on helppo kantaa maksupäätettensä mukanaan minne tahansa. (Pöysti 2011.)

4.2 Haasteet

SEPA siirtymä on tuonut yrityksille mukanaan suuria ja uusia järjestelmäpainotteisia haasteita. Pankkiyhteysohjelmien sekä taloushallinnon väliset viestintäongelmat ovat olleet yksiä suurimpia SEPAn mukanaan tuomia haasteita. Suuret ja kalliit kertainvestoinnit SEPA- järjestelmien käyttöönotossa ovat syöneet etenkin pienyritysten kassaa sekä varoja. Maksuyhteysien kangertelevuus etenkin siirtymän alkuvaiheissa on tuottanut ongelmia yritysten maksuliikenteessä. Alla ei ole lueteltuna vielä kaikkia ongelmia ja haasteita mitä SEPA- siirtymä tulee mukanaan tuomaan mutta toistaiseksi merkittävimpiä haasteita joita siirtymä on haastattelun kohderyhmälle mukanaan tuonut. (Pöysti 2011.)

SEPAn kohdistaminen oman yrityksen toimintaan

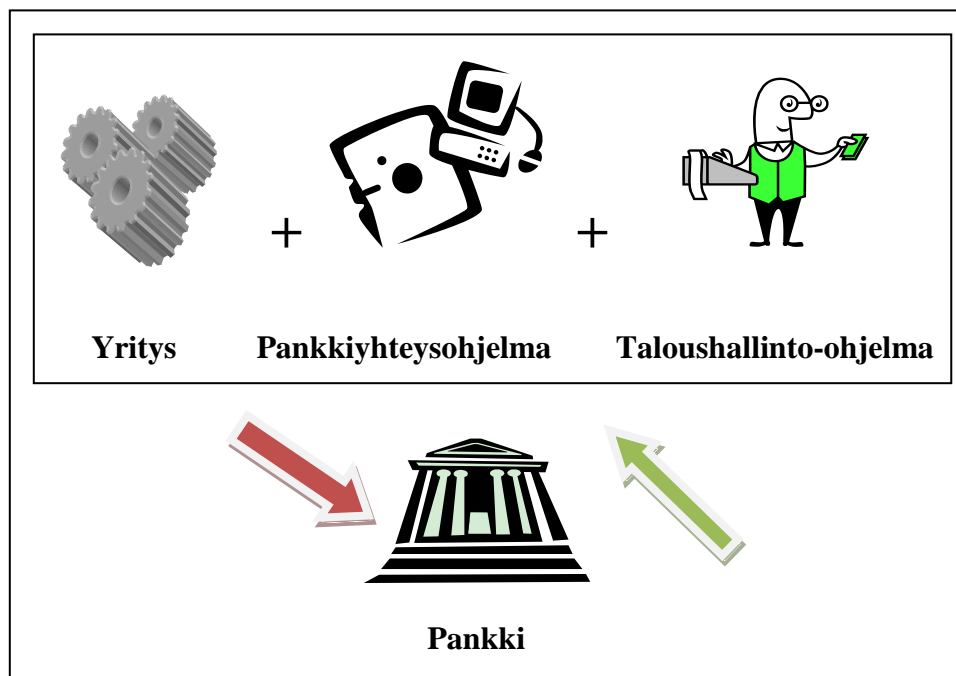
Pankit ja erilaiset yritysjärjestöt ovat kolmen vuoden ajan yrittäneet viestiä SEPAan siirtymisestä yrityksille mutta sanoma ei ole tavoittanut erityisesti Pk-yrityksiä tai viestin sisältöä ei ole osattu yhdistää yrityksen toimintaan. Yritysten maksuliikennettä on vuosikaudet hoidettu samalla tavoin, eivätkä kaikki yritykset ole hahmottaneet sitä mistä SEPAssa todellisuudessa on kysymys. Etenkin pienyrittäjien keskuudessa on ilmentynyt harhaluuloa siitä että SEPA koskee vain ulkomaankauppaa käyviä yrityksiä. (Karppinen 2011.)

Järjestelmien pankki sekä taloushallintokohtaiset eroavaisuudet

XML:stä annettiin aluksi käsitys että se on standardi. Käytännössä näin ei kuitenkaan ole vaan jokaisella pankilla on käytössään oma XML-palvelukuvauksensa. Yhden pankin kuvauksen mukaan tehty aineisto ei välttämättä kelvannut toiseen pankkiin. Tämä on aiheuttanut aikataulujen myöhästymisiä pankkien järjestelmissä sekä tämän kautta myös yrittäjien SEPA-palveluiden käyttöönottamisessa. (Karppinen 2011.)

Uusiin pankki- ja maksuliikenneohjelmiin siirtyminen SEPAn myötä on yksi haasteellisimmista ja yrittäjän näkökulmasta eniten aikaa ja rahaa vievistä muutoksista. Jokainen järjestelmä on ominaisuuksiltaan hieman erilainen toisiinsa nähden. Esim. kaikki taloushallinto-ohjelmat eivät vastaanota rinnakkain sekä Web- services järjestelmän tuottamaa XML-aineistoa ja linjasiirtona PATU- kanavaa pitkin tulevaa vanhan muotoista maksuliikenne aineistoa. On myös ilmennyt tapauksia joissa pankkien käyttämät Web- services yhteydet eivät lainkaan keskustele taloushallinto-ohjelmien kanssa, jolloin esim. asiakastietorekisterien päivittäminen uuteen järjestelmään, täytyy tehdä käsin. (Karppinen 2011.)

Yritys joutuu usein painimaan akselilla pankki -> pankkiyhteysohjelman toimittaja -> taloushallinto-ohjelma. Kuva numero 5 havainnollistaa maksuliikenneaineiston liikkuvuutta yritykseltä pankille ja pankilta yritykselle.



Kuva 5. Maksuliikenneaineiston liikkuvuus

Esimerkki ongelmatilanteesta. On marraskuun ensimmäinen päivä 2011. Yrityksellä on käytössään maksuliikenneohjelmisto X johon on liitetty linjasiirto sekä Web- services- sopimus. SEPA- siirtymäkausi on nyt ohitettu joten Web-Services- kanava otetaan käyttöön yrityksessä. Pankki lähettää vielä aineistoa pankkiyhteysohjelmaan sekä linjasiirtona että WS- yhteydellä. Kaikki toimii nyt varmasti koska rinnakkain on kaksi linjaa? Väärin. Pankkiyhteysohjelma X ei pysty käsittelemään rinnakkain kahta eri aineistoformaattia, eli yrittäjän on ilmoitettava pankille että toisen formaatin lähetys on lopetettava jotta yritys näkee pankkiyhteysohjelma X:n kautta maksuliikennetapahtumansa.

Pankkiyhteysohjelmien välillä on siis huomattavia eroavaisuuksia, joita ei kaikkia ole siirtymävaiheen aikana osattu huomioida. Pankit eivät voineet lopettaa vanhan aineistosiihtomuodon lähettämistä 1.11.2011, koska osa yrityksistä käyttää sitä vielä maksuliikenteessään. Mikäli näin olisi tehty, olisi usean yrityksen maksuliikenne katkennut kuin seinään. (Ranta 2011.)

Yrittäjän, pankkien ja maksuliikenneohjelmatoimittajien yhteisenä ongelmana onkin selvittää kuinka heidän järjestelmänsä saadaan keskenään keskustelemaan toistensa kanssa. Pankit ja maksuliikenneohjelmien toimittajatkaan eivät ole aina osanneet neuvoa selkeästi SEPA- muutoksista. Osa maksuliikenneohjelmatoimittajista on toimittanut SEPA- versioita myöhään markkinoille jolloin siirtyminen uuteen ja toimivaan järjestelmään on kangerrellut. Useiden eri pankkien välillä toimivat yritykset ovat tietoisesti viivytelleet järjestelmien käyttöönoton suhteen aivan SEPA- siirtymän loppumetreille asti, koska he ovat halunneet ottaa uudet palvelut käyttöön samanaikaisesti kaikissa pankeissaan. Lisäksi on haluttu odottaa että järjestelmät varmasti toimivat keskenään toistensa kanssa. (Karppinen 2011.)

Maksupäätteet

Uusiin EMV- sirumaksupäätte järjestelmiin siirtymisestä ei ainoastaan ole yrityksille hyötyä vaan myös haasteita riittää. Suurissa päivittäistavarakaupoissa kassajonojen pituudet kasvavat helposti maksuliikenneyhteyksien ilmetessä sekä erilaisilla sirukorteilla maksaessa. Ensiksi päätteeseen syötetään kaupan oma bonuskortti, jonka rekisteröiminen vie oman aikansa, tämän jälkeen sirukortti jolla maksetaan, ja tämä prosessi voi viedä hitaimmillaan useita minuutteja koska päätteet ja yhteydet eivät aina kiireisinä aikoina toimi saumattomasti. Etenkin vanhemmilla ihmisillä ilmenee vaikeuksia uusien maksupäätteiden käyttämisen opettelemisessa. Pin- koodin muistaminen sekä pienien näppäimien paineleminen voi tuottaa vaikeuksia. Koska järjestelmiin totutteleminen vie asiakkailta myös oman aikansa, saattaa tämän uuden opettelemisen siirtymäaika olla yrityksille kallista myös tässä muodossa. (Ranta 2011.)

Laskutus

Suurimpana haasteena yrityksille laskutuksen suhteen on ratkaista, kuinka saada asiakkaat siirtymään uusiin SEPAn tuomiin laskunmaksujärjestelmiin. Perinteinen kansallinen suoraveloitujärjestelmä on jäämässä pois alkuvuodesta 2014, joten se on siihen mennessä korvattava uudella menetelmällä. Yrityksien tulee tiedottaa asiakkaitaan uusiin maksutapoihin siirtymisestä. Kuinka se tapahtuu nopeasti ja kustannustehokkaasti on yksi oleellisista haasteista.

Käytännössä korvaavaksi mahdollisuudeksi suoraveloitukselle ja paperilaskulle on suunniteltu verkkolaskuna lähetettävää E- laskua. Asiakkaat eivät vielä ole kuitenkaan sisäistäneet uutta maksutapaa ja maksavat laskut yhä mielellään paperilaskuina. Kuinka muuttaa asiakkaiden vuosikaudet samoina pysyneitä laskunmaksutottumuksia on oleellinen kysymys. Yhtenä vaihtoehtona on perinteisen paperilaskutuksen lopettaminen jollain aikavälillä. Toisena vaihtoehtona jota osa jo yrityksistä käyttääkin, on niin sanotun paperilaskutuslisän lisääminen laskun loppusummaan. Esimerkiksi, jos asiakkaan puhelinlasku on 20€, paperilaskutuksen laskutuslisä voi nostaa laskun maksettavan loppusumman 25€:oon. Tällä laskutuslisällä kannustetaan ja osittain painostetaan asiakkaita ottamaan E-lasku-palvelua käyttöönsä. Paperilaskutuksen kokonaan lopettaminen saattaa tulevaisuudessa aiheuttaa etenkin suurten yritysten keskuudessa asiakaskatoa koska vanhemman sukupolven ihmiset eivät hallitse Internet-maksamista. (Karppinen. Maksuliikennekoulutus 2011.)

Johtuen SEPAn mukanaan tuomista tilinumero – uudistuksista, yritysten tuli uusia pankkisiirtolomakkeet ja laskupohjat koska tilinumerot muuttuivat marraskuun 2011 alussa IBAN- muotoon. Suomessa käytössä olevan 18-merkkisen IBAN- tilinumeron lisäksi laskupohjalta tulee löytyä myös pankin yksilöivä tunnistenumero eli BIC- numero. (Nordea 2011.)

Sulava siirtyminen uusiin maksukäytänteisiin

Yrittäjiä askarruttava kysymys on ollut, missä vaiheessa siirtyä uusiin maksukäytänteisiin ja kuinka se tulisi tehdä, jottei maksujen ja yhteyksien välillä syntyisi katkoksia ja viivästyksiä. Maksuliikennejärjestelmien päivitykset ja muutokset saattavat katkaista pahimmillaan yrityksen koko maksuliikenteen. Tämän seurauksena niin laskut kuin maksutkin myöhästyvät ja voivat aiheuttaa jopa monien kuukausien viivästymisiä. Käytännössä pankit eivät lopettaneet marraskuun 2011 alussa kokonaan vanhan muotoisten maksuaineistostandardien käyttämistä, mutta niiden käsittely on hitaampaa ja epävarmempaa. (Pöysti 2011.)

5 TUTKIMUS

Toimeksiantajana tutkimuksessa toimi Hämeenlinnan Handelsbanken. Tehtävänä oli kartoittaa mitä hyötyä ja ongelmia yhtenäiseen euroalueeseen siirtyminen on yrityksille aiheuttanut sekä pyrkiä ennalta ehkäisemään mahdollisia ongelmia yritysten maksuliikenteessä.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman tarkka ja selkeä kuva yritysten kohtaamista haasteista ja hyödyistä SEPA- siirtymän aikana. Tästä johdettua tutkimus suoritettiin pääasiassa kolmessa eri vaiheessa. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa yrityksen maksuliikenteestä vastaavalle henkilölle suoritettiin tiedusteleva puhelinsoitto jos kysyttiin yrityksen halusta osallistua sähköisesti lähetettävään SEPA- kyselyyn. Toisena vaiheena vuossa oli mahdollisten jatko-kysymysten esittäminen yrittäjille saatujen ja avaamista tarvitsevien vastausten pohjalta. Kolmantena tutkimusmenetelmänä oli Handelsbankenin omien asiantuntijoiden haastattelujen pohjalta muodostettu näkemys, SEPAn saapumisen myötä ilmenneistä haasteista yrittäjille.

5.1 Sähköpostikysely

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa Hämeenlinnan Handelsbankenin yritysasiakkaisiin otettiin yhteyttä puhelimitse. Yritysten maksuliikenteestä vastaavilta henkilöiltä tiedusteltiin halukkuutta vastata sähköpostitiedusteluun liittyen SEPAn mukanaan tuomiin uudistuksiin ja muutoksiin. Kysely lähetettiin 20 yritykseen, joista 18 saatiin vastaukset. Jotta vastausten kirjo olisi laaja ja monipuolinen, vastanneiden joukkoon valittiin niin pk-yrityksiä kuin myös kansainvälistä kauppaa käyviä suurempia yrityksiä.

Sähköpostikysely valittiin tutkimusmenetelmäksi koska se on tänä päivänä kätevin ja nopein tapa vastata perehtymistä ja ajattelua vaativiin kysymyksiin. Yritysten arki on usein kiireistä joten sähköpostihaastattelu antoi hyvin joustovaraa vastausten lähettämiseen. Kysymykset olivat avoimia kysymyksiä jotta vastauksista saataisiin huomattavasti enemmän irti kuin kyllä – tai ei tyypisistä kysymyksistä. Avoimien vastausten myötä saatiin konkreettista kuvaa yritysten maksuliikenteessä ilmenneistä uudistuksista ja muutoksista.

Vastausprosentti tutkimukseen osallistuneiden yritysten kesken oli 90 %. Yrityksiksi valittiin sellaisia yrityksiä jotka ovat viikoittain konttorin kanssa tekemisissä ja mahdollisesti näin ollen halukkaita vastaamaan tiedusteluun koskien SEPAA. Kysely toteutettiin 4-29.4.2011 välisenä ajanjaksona.

5.2 Täsmentävät kysymykset - puhelinhaastattelu / tapaaminen

Sähköpostivastausten käsittelyn jälkeen oli vuorossa täsmentävien kysymysten esittäminen epäselvien ja avaamista vaativien vastausten osalta. Täsmentävät kysymykset esitettiin puhelinkeskustelun lomassa tai konttorilla kasvotusten asiakkaan kanssa heidän siellä vieraillessa. Vastauksiin saatiin tämän osion ansioista lisää syvyyttä ja luotettavuutta. Ongelmien todellinen laatu ilmeni paremmin ja kattavammin vapaan keskustelun kautta. Aikaa syventäviin kysymyksiin kului viidestä, viiteentoista minuuttiin asiakasta kohden.

5.3 Asiantuntijahaastattelu

Kolmantena tutkimuskeinona haastateltiin Handelsbankenin omia maksuliikenneasiantuntijoita. Asiantuntijahaastattelut suoritettiin kolmessa erillisessä osassa. Ensimmäinen haastatteluista suoritettiin ennen sähköpostikyselyn lähettämistä 23.3.2011 Handelsbankenin Hämeenlinnan konttorin yritysten maksuliikenneasiantuntijalle Jarkko Pöystille. Haastattelussa tiedusteltiin mitä ennalta tiedostettuja muutoksia ja ongelmia SEPA- siirtymä tulee yritysasiakkaille aiheuttamaan. Tämä haastattelu antoi pohjaa tulevalle sähköpostihaastattelun kysymysten asettelulle sekä mahdollisten vastausten analysoinnille.

Toinen asiantuntijahaastattelu käytiin Hämeenlinnan Handelsbankenin konttorinjohtajan Pauli Rannan kanssa 4.5.2011. Keskustelussa käytiin läpi mitä mahdollisia toimenpiteitä saatujen vastausten pohjalta konttorissa tultaisiin tekemään yritysasiakkaiden osalta.

Kolmas asiantuntijahaastattelu tehtiin puhelimitse 27.10.2011 Handelsbankenin Helsingin pääkonttorilla toimivalle maksuliikenneasiantuntijalle, Vesa Karppiselle. Tämän haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa missä vaiheessa tällä hetkellä mennään yritysten SEPA- siirtymän ja suurimpien mahdollisten haasteiden kanssa.

Handelsbankenin pääkonttorilla Helsingissä järjestettiin 22.9.2011 yrityksen maksuliikenteen ajankohtaispäivät, jossa käsiteltiin ajankohtaisia kuulumisia mm. SEPA- siirtymästä. Ajankohtaispäiville osallistui Handelsbankenin konttoreista yritystenmaksuliikenne asiantuntijoita ympäri Suomen. Koulutuksen aikana heränneet keskustelut SEPA – siirtymän haasteista antoi tukea seuraavasta kappaleesta löytyville tutkimustuloksille.

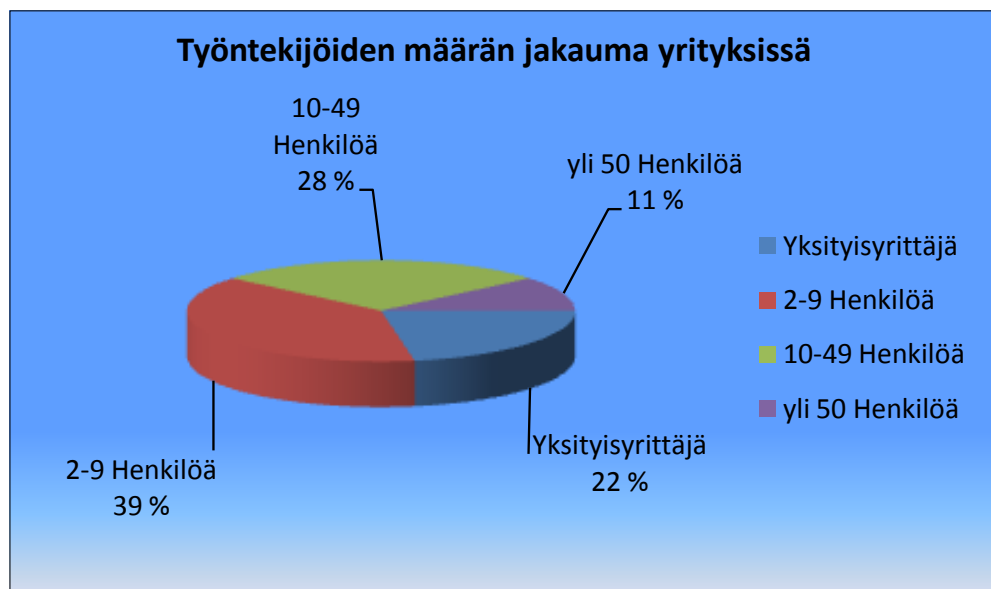
6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä osiossa tarkastellaan tutkimukseen osallistuneiden yritysten vastausten pohjalta saatuja tuloksia. Tutkimukseen osallistuneiden yritysten kokoluokkien kirjo oli laaja. Kuten arvata saattaa suuremman kokoluokan yritysten vastaukset eroavat huomattavasti suhteessa pienemmän kokoluokan yritysten vastauksiin.

Ensimmäiseksi käydään läpi tutkimukseen vastanneiden yritysten kokoluokan jakauma. Tämän jälkeen tutkitaan kuinka moni yrityksistä käy ulkomaankauppaa osana liiketoimintaansa, sekä kuinka moni yrityksistä on ottanut verkkolaskutuksen osakseen päivittäistä maksuliikenne toimintaansa. Seuraavana selvitetään näkemystä EMV- sirumaksupäätteen uudistusta kohtaan sekä SEPAn mukanaan tuomia muutoksia maksuliikenteeseen. Lopuksi käsitellään haastatteluiden ja kyselyn pohjalta saatuja vastauksia sekä luodaan niiden pohjalta johtopäätökset tutkimustuloksista työn viimeisessä luvussa.

6.1 Osallistuneet yritykset

Tutkimukseen osallistui 18 erisuuruista yritystä joiden työntekijämäärän jakauma ilmenee alta kuvasta numero 6. Tutkimukseen osallistuneiden 18 yrityksen joukosta löytyi 4 kappaletta yksityisyrittäjiä, 7 kappaletta 2-9 henkilöä työllistäviä yrityksiä, 5 kappaletta 10–49 henkilöä työllistävää yritystä sekä 2 kappaletta yli 50 henkilöä työllistävää yritystä.

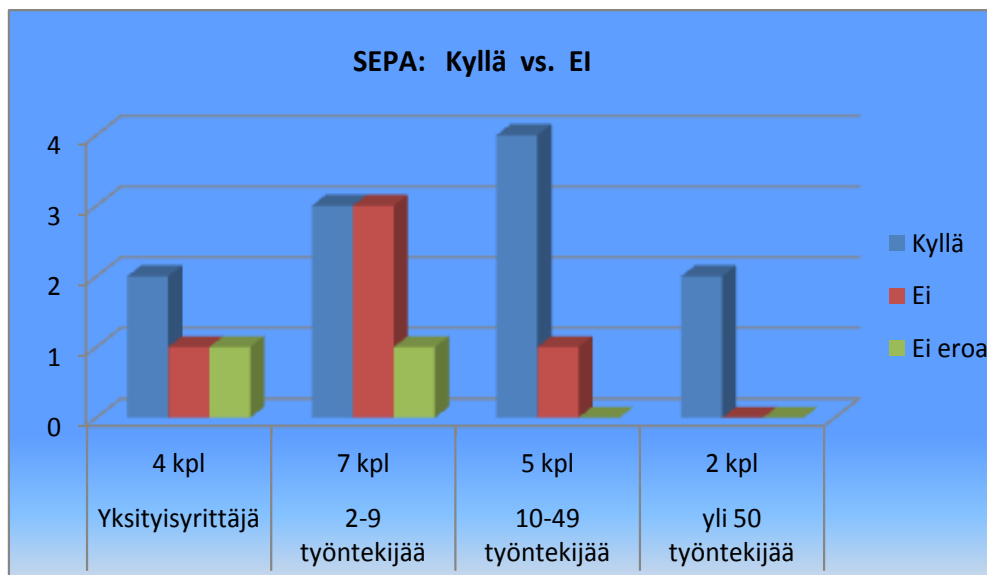


Kuva 6. Kyselyyn vastanneiden yritysten työntekijä määrän jakauma

6.2 Suhtautuminen SEPAan

Yrityksien suhtautuminen SEPAa kohtaan oli kaksijakoinen. 56 %, 10 kappaletta, vastanneista yrityksistä koki SEPAn tervetulleena ja toimintojaan helpottavana uudistuksena. Yrityksistä 2 kappaletta ei huomannut toiminnassaan juurikaan muutoksia edellisiin maksukäytänteisiin nähden. Kuusi kappaletta yrityksistä näki SEPA uudistuksen vain teknisenä muutoksena jossa uudistuksista ei ole ollut juurikaan taloudellista hyötyä yritykselle eikä heidän asiakkailleen.

Kuvasta numero 7 nähdään tutkimukseen vastanneiden eri kokoluokan yritysten suhtautuminen SEPAa kohtaan. Huomionarvoisena seikkana kuvasta ilmenee että suuremman kokoluokan yritykset suhtautuvat SEPA- uudistukseen huomattavasti suopeammin kuin pienemmät yritykset.



Kuva 7. Yritysten näkemys SEPA- uudistuksesta

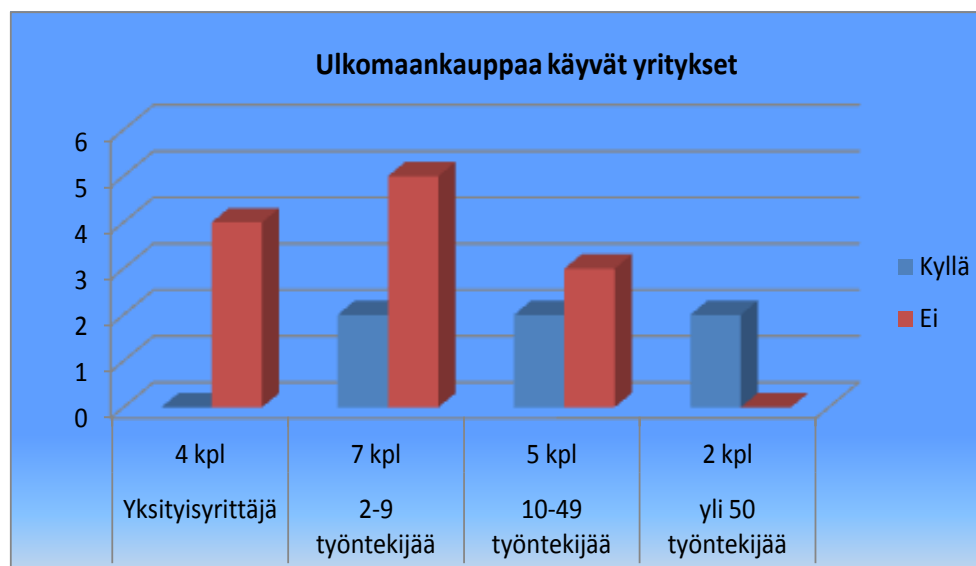
SEPAa kohtaan suhtauduttiin suopeasti etenkin 10 tai enemmän työntekijöitä työllistävien yritysten keskuudessa, joista seitsemän kahdeksasta toivotti SEPAn tervetulleena uudistuksena. Jokainen kuudesta ulkomaankauppaa käyvässtä yrityksestä koki myös uudistuksen helpottavan maksuliikennettään. SEPAa kannattavien yritysten keskuudessa positiivisimpana uudistuksena koettiin maksuliikenteen toimivuuden yksinkertaistuminen sekä selkeys. Aikaisempien maksukäytänteiden välillä koettiin olevan turhan paljon teknisiä eroavaisuuksia. Vastavuoroisesti suurinta kritiikkiä SEPAa kohtaan kauttaaltaan loivat kalliiden maksuliikenneohjelmien päivitykset ja ongelmat jotka aiheuttivat pahimmillaan suuria kuluja yritysten kassaan.

Konkreettisia taloudellisia etuja SEPAn ei koeta vielä yrityksille tuoneen, mutta näkemys tulevaisuuden suhteen on valoisampi. Startti vaiheessa SEPAn koettiin lisänneen kustannuksia maksuliikenteessä johtuen kalliista järjestelmäpäivityksistä.

6.3 Ulkomaankauppa ja verkkolaskutus

Kyselyyn osallistuneista 18 yrityksestä, kolmannes 6 kpl, kävi ulkomaankauppaa. Loput 12 yritystä toimivat ainoastaan kotimaan markkinoilla. Kuva numero 8 alapuolella, auttaa hahmottamaan ulkomaankauppaa käyvien yritysten kokojakaamaa.

Yli kymmenen työntekijää työllistävien yritysten keskuudessa ulkomaankauppaa käyvien yritysten prosentuaalinen osuus oli 57 %, kun taas alle 10 työntekijää työllistävien yritysten keskuudessa vastaava luku oli vain 18 %. Kuva numero 8 osoittaa että, mitä suurempi yritys, sitä suuremmalla todennäköisyydellä se käy ulkomaankauppaa osana liiketoimintaansa.



Kuva 8. Ulkomaankauppaa käyvien yritysten kokojakauma

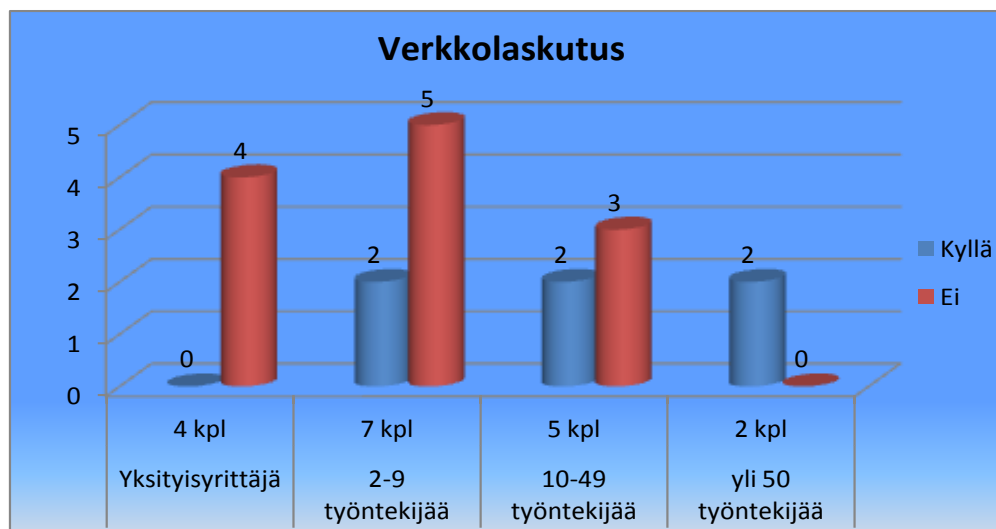
Jokainen kuudesta ulkomaankauppaa käyvistä yrityksistä oli käynyt ulkomaankauppaa myös ennen SEPAA. He kokivat SEPA-siirtymän helpottaneen ulkomaankaupankäyntiä entisiin maksukäytänteisiin nähden. Kaikki maksut niin kotimaahan kuin ulkomaille onnistuvat samassa järjestelmässä sekä suoritetaan samassa XML-aineistomuodossa. Tämä helpottaa yritysten kirjanpito- ja arkistointimateriaalin seurainta. Ulkomaanmaksujen kustannukset laskivat myös uudistuksen myötä. Molemmat yli 50 työntekijää työllistävästä

yrityksistä kokivat SEPA-uudistuksen edesauttaneen myös pankkiasioiden keskittämisessä ulkomaankaupankäynnin suhteen.

Kotimaanmarkkinoilla toimivat yritykset eivät kokeneet SEPA- uudistuksen suuremmin kannustaneen heitä ulkomaankaupankäynnin aloittamiseen. Ulkomaanmarkkinoille lähtemisen esteeksi yritykset kokivat, vieraat ja tuntemattomat markkinat, huomattavien lisäkustannusten syntyminen sekä resursipulan.

SEPA on mahdollistanut verkkolaskutuksen käyttöönoton yritysten keskuudessa. Tämä on koettu positiivisena uudistuksena koska yrittäjien ei tarvitse asioida pankeissa yhtä useasti kuin aikaisemmin. Yritykset maksavat ostoreskontralaskut nappuina, jolloin kotimaiset ja ulkomaiset laskut lähtevät samaan aikaan. Vanhoissa maksukäytänteissä kotimaan- ja ulkomaanmaksut maksettiin erillisissä järjestelmissä joka lisäsi tehtävän työn määrää niin yrittäjän päässä kuin myös kirjanpitäjällä.

Tutkimuksen mukaan vain 33 % haastatteluun osallistuneista yrityksistä oli ottanut käyttöönsä verkkolaskutuksen. Näistä verkkolaskutukseen siirtyneistä 6 yrityksestä, jokaisella oli verkkolaskujen vastaanotto käytössään ja 4:lla myös verkkolaskujen lähetys. Yksikään yrityksistä ei kokenut että verkkolaskutuksen käyttöönotosta olisi ollut merkittävää taloudellista hyötyä koska valtaosa operaattoreista lähettää vielä myös paperisen laskun asiakkaalleen.



Kuva 9. Verkkolaskutuksen käyttöönotto

Kuva numero 9 osoittaa että pienemmän kokoluokan yritykset hoitavat asiakkaidensa laskutuksen vanhoilla laskutusmenetelmillä, kuten paperi tai -sähköpostilaskuilla. 10 tai enemmän työntekijöitä työllistävien yritysten keskuudessa verkkolaskutuksen käyttöönottoa on alettu jo alustavasti harjoittaa. Vaikka, verkkolaskutuksen käyttöönotanneet yritykset eivät verkkolaskutusta

vielä täysipainoisesti käytäkään, kokevat he sen tulevaisuudessa tulevan korvaamaan vanhat laskutusmenetelmät ja pyrkivät jatkuvasti kasvattamaan laskutusosoitteiden tilaajien määrää asiakasrekistereissään.

Tutkimuksessa verkkolaskutuksen suhteen ilmenee että osalta yrityksistä löytyy jo tällä hetkellä valmiudet verkkolaskun muodostamiseen mutta harva kulluttaja on vielä toistaiseksi halukas vastaanottamaan verkkolaskuja. Tästä johtuen arvioituja ja suunniteltuja kustannussäästöjäkään ei vielä tutkimukseen osallistuneille yrityksille ole ehtinyt konkretisoitua. Tulevaisuudessa yleisten kulutustottumusten kehittymisen myötä verkkolaskutuksen uskotaan yleistävän myös pienempien yritysten keskuudessa.

6.4 EMV- sirumaksupäätte

Tutkimukseen osallistuneista 18 yrityksestä, 7:lla oli EMV- sirumaksupäätte käytössään. Heistä jokainen koki SEPA- siirtymän myötä saapuneen EMV- sirumaksupäätteen edesauttaneen ja helpottaneen omaa työtään.

Sirukorttien myötä arkistoitava materiaali on vähentynyt sekä maksaminen muuttunut nopeammaksi ja turvallisemmaksi. Lisäksi yritykset arvostivat oman kauppiasriskinsä laskemista. Jokainen heidän asiakkaansa on itse vastuussa omasta pin- koodistaan eikä kauppiaan tarvitse hyväksyä maksua mikäli asiakas ei jostain syystä muista koodiaan. Vanhoissa maksutavoissa kauppiaan piti tarkastaa asiakkaaltaan henkilöllisyystodistus sekä kirjoittaa tunnistusmerkinnät kuittiin talteen. Lisäksi uusi siruteknologia on vaikeuttanut korttien kopioimista joten korttien väärinkäytöksiä ilmenee enää harvoin.

Negatiivisia kokemuksia myös yritysten keskuudesta ilmeni. Maksupäättejärjestelmien muuttaminen SEPA- yhteensopivaksi ei ollut kaikilla ohjelmistotoimittajilla SEPAn vaatimalla tasolla. Tästä aiheutui mm. maksujen viivästymisiä ja virhesuoritusten lisääntymisiä.

6.5 SEPAn aiheuttamat haasteet maksutapoihin

Suurimmaksi SEPAn tuomaksi haasteeksi, yritykset kokivat maksuliikenne ja taloushallinto-ohjelmien yhteen sovittamisen. Ongelmia alkoi ilmetä kun yritysten käyttämä kallis pankkiyhteysohjelma ei tukenutkaan pankkien lähettämää XML- aineistoa johon asiakkaita oli koko SEPA- siirtymän ajan ohjattu. Tämän jälkeen yritys usein päätyi käyttämään vanhoja aineistomuotoja kunnes pankkiyhteysohjelmaan oli ohjelmistotoimittajan toimesta saatu asennettua ajanmukaiset päivitykset. Nämä eri ohjelmistojen väliset eroavaisuudet kuluttivat yritysten työntekijöiden aikaa ja hermoja.

Pankkien välisissä järjestelmissä oli eroavaisuuksia josta johtuen alkuvaiheessa pienetkin asiat tuli testata aina erikseen eikä kukaan tuntunut tietävän missä ongelma on.

Yrittäjä koki painivansa kolmiossa, pankki - maksuliikenne ja – taloushallinto-ohjelma. Kaikki kolmiosta väittivät ohjelmistojensa toimivan ja vika oli

jossain muualla. Näiden ongelmien selvittely ja korjaaminen kulutti huomattavasti aikaa ja rahaa.

Yritykset maksavat laskunsa eräpäivinä jolloin laskut usein viivästyvät etenkin ulkomaille maksettaessa. SEPA- tilisiirron siirtymäajan pitäisi toimiessaan siirtyä yhdessä pankkipäivässä myös ulkomaille mutta näin ei kuitenkaan ole. Raha lähtee kyllä ulkomaiseen pankkiin mutta maasta ja pankista riippuen, pankit saattavat pitää rahaa katteessaan ennen kuin siirtävät sen asiakkaansa tilille. Tästä on seurannut maksumuistutuksia ja viivästyksiä yrityksille.

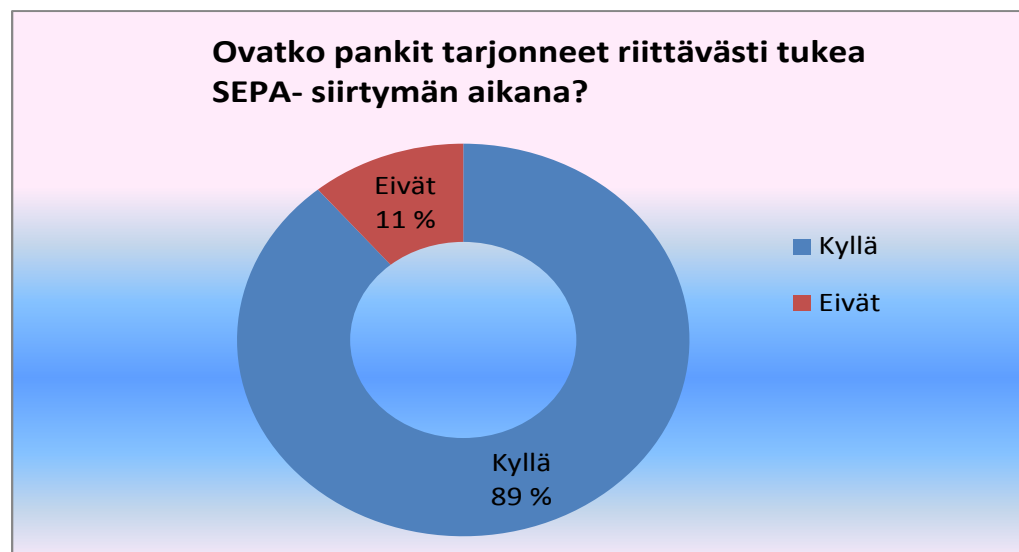
SEPA- järjestelmien käyttöönotto ajankohdan määrittäminen tuotti päänvauvaa usealle tutkimukseen vastanneelle yrittäjälle. Milloin järjestelmät tuli hankkia ja kuinka ne keskustelevalt muiden käytössä olevien järjestelmien kanssa. Lisäksi kansallisen suoraveloitussjärjestelmän poisjääminen vuoden 2014 alkupuoliskolla on herättänyt kysymyksiä yrittäjien keskuudessa siitä kannattaako E-laskutus ottaa käyttöön vai tuleeko tilalle jotain uutta vastaavaa.

Vuodenvaihteessa 2011 kaikkien pankkien järjestelmät eivät tukeneet vielä tarvittavalla tasolla IBAN- tilinumero muotoa. Mikäli asiakkaan tilinumero lähetettiin IBAN -muodossa eikä järjestelmä lukenut sitä niin sen muuttaminen takaisin vanhaan muotoonsa vei aikaa ja aiheutti viivästyksiä maksuissa.

6.6 Pankkien tarjoama tuki SEPA uudistuksissa

Tutkittaessa yritysten tyytyväisyyttä pankkien tarjoamaan tukeen SEPA- siirtymän aikana, vastaus oli selkeä. Yrityksistä 16 kappaletta 18: sta olivat tyytyväisiä pankeilta saamaansa apuun SEPA- siirtymän aikana. Pankkien verkkosivut sekä toimihenkilöt olivat olleet yritysten apuna pääsääntöisesti aina kun tukea tarvittiin.

Asiakkaan omatoimisuus etenkin siirtymän alkuvaiheilla oli tärkeässä roolissa avun saamiseksi. Alkuvaiheessa uudistusta kun kaikki oli uutta sekä pankeille että asiakkaille, pankkien tietämys ja tuntemus SEPAA kohtaan ei ollut välttämättä riittävällä ja tarvittavalla tasolla kaikkien siirtymän mukanaan tuomien ongelmien ratkaisemiseksi. Yrittäjät eivät kokeneet sen olleen häiritsevänä tekijänä koska pyydetty apu ja tieto etsittiin yrityksille, mikäli kysymyksiin ei heti osattu vastata. Kuva numero 10 alapuolella auttaa havainnollistamaan kohderyhmän tyytyväisyyttä pankkien tarjoamaan tukeen SEPA- siirtymän aikana.



Kuva 10. Yritysten tyytyväisyys pankkien tarjoamaan tukeen koko SEPA- siirtymän aikana

SEPA- siirtymän alkuvaihetta leimasi yritysasiakkaiden omatoimisuuden tärkeys. Asiakkaat saivat apua sitä pyytäessään mutta asiakaskontaktointi yrittäjiä kohtaan ei ollut niin aktiivista alkupuoliskolla kuin loppuvaiheen lähestyessä. Tutkimukseen osallistuneiden yritysten vastausten pohjalta, siirtymän loppuvaiheen aikana pankkien tuntemus ja tietämys SEPAA kohtaan oli huomattavasti korkeammalla tasolla kuin lähtövaiheessa vuonna 2008. Tämän myötä myös avunsaanti oli nopeampaa ja mutkattomampaa.

7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tulokset ja tulosten luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella eri tavoin, kuten mittaamisen tai aineistonkeruun perusteella, sekä tulosten luotettavuutena (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 206).

Tämän työn tutkimuksessa käytettiin pääasiallisesti kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimuksen tulokset perustuvat haastateltavien omiin mielipiteisiin tutkitusta aiheesta. Saatujen vastausten erilaisuus johtui yritysten suuruusluokan vaihtelevuudesta. Tietyn suuruusluokan yrityksiin kuuluvista vastauksista oli luettavissa selkeitä yhtäläisyyksiä. Tutkimuksen mahdollisimman luotettavaan laatuun pyrittiin vaikuttamaan avoimilla sekä täsmäntäville kysymyksillä jotka esitettiin tutkimuksen jälkeen haastatelluille. Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimusmenetelmä toimi osaltaan tukena laadulliselle tutkimukselle, joka vahvistaa tutkimuksen tulosten uskottavuutta.

Handelsbankenin omien asiantuntijoiden käyttäminen tutkimuksen kolmessa eri vaiheessa, vahvisti omalta osaltaan yrittäjiltä saatujen kokemusten ja vastausten yhteneväisyyttä.

Toimintatapa jolla vastaukset kerättiin tutkimuksen kohderyhmältä, osoittautui tehokkaaksi ja käytännölliseksi. Yksinkertainen ja yleismaailmallinen kysymysten asettelu, helpotti kysymyksiin vastaamista. Yrittäjien kontaktoiminen kyselyn jälkeen avasi ja syvensi saatuja vastauksia. Näin väärinymmärrysten määrää kysymysten osalta onnistuttiin välttämään.

Tutkimuksessa oltiin lähdekriittisiä ja vältettiin olettamusten käyttöä. Tästä johtuen lähteinä käytettiin ainoastaan virallisia, kokemukseen ja faktaan perustuvia tietolähteitä. Luotettavien ja uskottavien lähteiden käyttö tutkimuksessa kasvattaa tutkimuksen sisällön paikkansa pitävyyttä.

Tuloksia voi heikentää osaltaan haastatelluiden yrittäjien määrän vähyys, 18 kappaletta. Luotettavuutta tutkimuksen tulokseen laskee mahdollisesti myös tutkimuksessa käytettyjen yritysten suuruusluokkien eroavaisuus. Pien yritysten ja kansainvälistä kauppaa käyvien yritysten lähtötaso haasteita ja hyötyjä kohtaan, ei ole samalla viivalla eikä näin myöskään suoraan verrannollinen toisiinsa. Kohderyhmää kaventamalla sekä haastateltavien yritysten määrää lisäämällä, oltaisi mahdollisesti saatu tarkempia tutkimustuloksia. Koska haastatelluiden yritysten eroavaisuus oli suuri, kysymysten asettelulla ja sisällöllä oli tutkimuksen onnistumisen kannalta suuri merkitys.

7.2 Hyödynnettävyys

Suoritetun tutkimuksen konkreettisin hyöty toimeksiannon laskijalle Hämeenlinnan Handelsbankenille, muodostuu tutkimuksentekijän perehtymisestä tutkittavaan aiheeseen. Aihe sivuaa tutkijan päivittäistä työtä toimeksiantajalla ja oli näin oiva keino perehdyttää tekijää yritysten maksuliikenteeseen. Tämän tutkimuksen avulla yrityksessä osataan varmemmin ja selkeämmin neuvoa sekä ohjata konttorin asiakkaita toimimaan oikein ongelmatilanteissa sekä yritysten tarvetta kartoitettaessa.

Hämeenlinnan Handelsbankenin maksuliikenne- osaaminen on pääasiallisesti ollut yhden osaajan varassa mutta tutkimuksen myötä yritysten maksuliikennepuolelle saatiin toinen osaaja. Perehtyminen yritysten tarpeeseen ja huoliin edesauttoi yritysten maksuliikennepuolen kokonaisuuden hahmottamisessa.

Konttorin yritysasiakkaiden kontaktoiminen haastattelun muodossa, tarjosi yrityksille mahdollisuuden kertoa heitä askarruttavista asioista koskien SEPA-uudistusta. Tämän kautta yrittäjille muodostui kuva että heidän asioistaan pidetään pankin puolesta huolta eikä tarvittavien maksuliikenneuudistusten tekeminen ole ainoastaan yrityksen vastuulla.

Haastatteluiden vastausten kautta tietoon tulleet ongelmat, auttoivat konttoria hoitamaan pankin ja asiakkaan välisiä maksuliikennetoimintoja kuntoon. Asiakkaiden maksuliikenne on SEPA – siirtymän loppuvaiheen jälkeen ollut tarkassa valvonnassa jotta kaikki lähtevät maksut, lähtevät liikkeelle vaaditussa XML – muodossa eikä katkoksia pääse syntymään.

7.3 Johtopäätökset

Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää, mitä hyötyä, haasteita ja toimenpiteitä, SEPA- siirtymä on tutkimuksen toimeksiantajan Hämeenlinnan Handelsbankenin yritysasiakkaille aiheuttanut. Selvitettyjen tutkimustulosten pohjalta tarkoituksena oli ennaltaehkäistä mahdollisia ongelmia tulevaisuudessa sekä neuvoa ja ohjata asiakkaita toimimaan oikein uudistusten kanssa. Tutkimuksen toteuttaminen kesti kokonaisuudessa 9 kuukautta, maaliskuun alusta, marraskuun 2011 loppuun.

Johdanto- osuudessa työn alkupuoliskolla esitettiin kysymykset joihin tutkimuksen aikana tuli löytää vastaukset päätutkimusongelman ratkaisemiseksi. Ensimmäisenä tehtävänä oli selvittää, mitä käytännön hyötyjä ja haasteita SEPA- siirtymä on eri kokoluokan yrityksille tuonut mukanaan. Yritysten SEPasta saamat hyödyt vaihtelivat yrityksen kokoluokan mukaan. Suuremman kokoluokan yritysten maksuliikenne on useasti moninaisempaa ja laajalaisempaa pienempiin yrityksiin nähden joten heidän hyöty SEPAn tuomien uudistusten myötä konkretisoitui selkeämmin.

Tutkimuksen luvussa 4.1 käydään läpi SEPAn mukanaan tuomia hyötyjä. Tutkimus osoitti että yritysten näkemykset ovat osittain linjassa oletettujen näkemysten kanssa. Uudistuksista käytännöllisimmäksi toistaiseksi etenkin suurempien yritysten keskuudessa koettiin ulkomaankaupankäynnin helpottumisen. Laajempaa suosiota kauttaaltaan saavutti maksuliikenteen sujuvuuden paraneminen sekä EMV- sirumaksupäätteiden saapuminen. Verkkolaskutus joka yleisesti nähdään etuna yrityksille, ei ole vielä tänä päivänä yleistynyt eikä konkretisoitunut odotetulla tavalla. Vain 6 kappaletta vastanneista 18 yrityksestä oli ottanut verkkolaskutuksen käyttöönsä ja näistä vain 4 lähetti verkkolaskuja. SEPAn tarkoituksena oli laskea yritysten maksuliikennekustannuksia, mutta toistaiseksi kustannukset ovat arvokkaista maksuliikenneohjelmapäivityksistä johtuen nousseet. Yrittäjien näkemyksen mukaan kustannusten aleneminen konkretisoituu ajan myötä tulevaisuudessa..

Luvusta 4.2, löytyy haasteita joita SEPA mahdollisesti tuo yrityksille mukanaan. Yritysten vastaukset haasteiden suhteen olivat vahvasti linjassa arvioitujen oletusten kanssa. Ehdottomasti suurimpana ja työllistävimpänä haasteena yritykset kokivat kauttaaltaan yritysten maksuliikenne ja -taloushallinto- ohjelmien väliset toimivuusongelmat. Asioiden selvittely ja ongelmien syiden etsiminen työllisti ja vei yritysten maksuliikenteestä vastaavien henkilöiden aikaa kohtuuttoman paljon. Järjestelmien päivitys ajantasaisiksi toi huomattavia menoeriä yritysten kassaan. Edellisessä kappaleessa mainittu verkkolaskutuksen käyttöönotto ei ole saavuttanut odotettua suosiota. Aika näyttää mihin suuntaan ja ratkaisuun yritykset päätyvät asiakkaidensa laskutuksensa suhteen.

Seuraavana tutkittiin kuinka siirtymästä ja haasteista on selvitty ja minkälaisia toimenpiteitä ne ovat aiheuttaneet. Siirtymä on tuonut yrityksille kauttaaltaan aikaa vieviä haasteita ja toimenpiteitä, suuremmille yrityksille enemmän, pienemmille vähemmän. Haasteista selviytyminen on vienyt pääasiallisesti yrityksiltä huomattavasti aikaa ja rahaa. Kalliit järjestelmäpäivitykset olivat usein seuraamusta järjestelmien toimimattomuudelle. Yritysten maksuliikenteestä vastaavien henkilöiden työpäivä kului monesti maksuliikenneaineistojen selvittelyssä sekä järjestelmien välisten ongelmien ratkaisemisessa. Toimenpiteenä SEPAn voidaan katsoa olleen yrityksille työläs ja haastava. Positiivisena puolena voidaan todeta että tutkimukseen vastanneiden yritysten mukaan ongelmiin on kuitenkin lopulta usein löydetty ratkaisu ja maksuliikenne on saatu toimimaan toivotulla tavalla.

Viimeisenä tehtävänä oli selvittää yritysten suhtautumista SEPAan ja sitä ovatko yritykset saaneet tarvittavaa tukea pankeiltaan läpi siirtymän ajan. Siihen nähden, että SEPA- siirtymä on aiheuttanut yrityksille enemmän tai vähemmän toimenpiteitä ja kustannuksia, suhtautuminen SEPAa kohtaan oli yllättävän positiivinen. Kyselyyn vastanneista yrityksistä 56 %, toivotti SEPAn tervetulleeksi, aiheutuneista kuluista ja toimenpiteistä huolimatta. Etenkin suuremman kokoluokan yritykset ottivat SEPAn avosylin vastaan kun vuorostaan pienemmät yritykset kokivat SEPAn enemmänkin kustannuksia syöväenä teknisenä uudistuksena.

Yritykset kokivat kauttaaltaan saaneensa pankilta halutessaan riittävästi tukea SEPA- siirtymävaiheessa. 89 % yrityksistä oli tyytyväisiä pankkien antamaan palveluun ja tukeen ilmenneiden ongelmien kanssa. Pankit olivat läpi siirtymän ajan tarjonneet apua yrityksiiä askarruttavissa kysymyksissä. Etenkin SEPA- siirtymän loppuvaiheilla pankkien toimihenkilöt toimivat aktiivisesti yritysten suuntaan ja tekivät tarvittavat muutokset yritysten maksuliikenteen toimivuuden turvaamiseksi.

Edellä mainittujen tutkimustulosten selvittäminen auttoi tutkimuksen päätaavoitteen saavuttamisessa. Tutkimuksen tulosten avulla, Handelsbankenin Hämeenlinnan konttori sai yrityksiltä tarvitsemansa informaation ongelmien ennalta ehkäisemiseen ja yritysten auttamiseen.

Tutkimuksen toisena tavoitteena oli tutkimuksen tekijän perehdyttäminen yritysten maksuliikenteeseen Hämeenlinnan Handelsbankenissa. Tutkimuksen avulla opinnäytetyön toimeksiantaja onnistui välillisesti kouluttamaan itselleen toisen yritysten maksuliikenneosaajan riveihinsä.

Yhteenvedona tutkimuksesta. Tutkimuksen avulla onnistuttiin saavuttamaan yritysasiakkaiden tyytyväisyys sekä maksuliikenteen toimiminen ja jatkuvuus. Tämän ohessa myös osaaminen konttorin yrityspuolella lisääntyi aiempaan nähden. Näiden faktojen nojalla tutkimusta voidaan pitää onnistuneena.

LÄHTEET

Kirjat Paunonen, M. & Vehviläinen- Julkunen, K. 1997. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Paunonen, M. & Vehviläinen- Julkunen, K. (toim.). Hoitotieteen tutkimusmetodiikkaa. Juva: WSOY, 206.

Internet-lähteet

Basware. 2011. SEPA-tilisiirto nyt maksamisen peruspalvelu suomessa. Viitattu 7.5.2011.

<http://www.basware.fi/ajankohtaista/uutiset/sepa-tilisiirto-nyt-maksamisen-peruspalvelu-suomessa>

Basware. 2011. SEPA tehostaa maksamisen prosesseja. Viitattu 7.5.2011.
<http://www.basware.fi/ratkaisut/maksuautomaatio/yhtenainen-euromaksualue-sepa>

Euroopan keskuspankki. 2011. Euroopan unioni: Virstanpylväitä Euroopan yhdentymisessä (1950-2009). Viitattu 12.4.2011.
<http://www.ecb.int/ecb/history/ec/html/index.fi.html>

Euroopan keskuspankki. 2004. Kohti yhtenäistä euromaksualuetta. Viitattu 7.4.2011.
<http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea200412fi.pdf>

Euroopan keskuspankki. 2007. Maksupalveludirektiivi. Viitattu 1.11.2011.
<http://www.ecb.int/press/pr/date/2007/html/pr070424.fi.html>

Euroopan unionin portaali. 2011. Euroopan keskuspankki. Viitattu 12.4.2011.
http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/ecb/index_fi.htm

Euroopan unionin portaali. 2011. ETY:n perustamissopimus. Viitattu 12.4.2011.
http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/treaties_ec_ec_fi.htm

Euroopan unionin portaali. 2011. Robert Schuman. Viitattu. 16.11.2011.
http://europa.eu/about-eu/eu-history/1945-1959/foundingfathers/schuman/index_fi.htm

Finanssialan keskusliitto. 2010. Käytännön kokemuksia SEPA- muutoksista. Viitattu 23.11.2011.
http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Dokumentit/Katila_Kaytannon_kokemuksia_SEPA_Turku_08042010.pdf

Finanssialan keskusliito. 2011. Tutkimustietoa SEPAan siirtymisestä. Viitattu 6.5.2011. <http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tutkimustietoa/Sivut/default.aspx>

Handelsbanken. 2011. Tilinumero on nyt IBAN ja BIC. Viitattu 19.11.2011. http://www.handelsbanken.se/shb/inet/istartfi.nsf/FrameSet?OpenView&id-def=&navid=10_Tilit,_kortit_ja_maksut&sa=/Shb/Inet/ICentFi.nsf/Default/qC807F4187CE217B6C2257236003E65BF

Itella. 2009. NetPostista. Viitattu 30.4.2011
<http://www.itella.fi/group/media/useinkysyttya/netpostista.html>

JKN Consulting. 2009. Yritysten valmius ja asenne SEPAan 2009 kevät. Viitattu 30.4.2011.
<http://webcache.googleusercontent.com/searchq=cache:ZF9nGzEmkL8J:www.jknc.fi/tutkimus+SEPA+TUTKIMUS&cd=1&hl=fi&ct=clnk&gl=fi&client=firefox-a&source=www.google.fi>

Kuluttajavirasto. 2010. Magneettijuovakortit muuttuvat kansainvälisiksi sirukorteiksi. Viitattu 30.4.2011
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/maksaminen-ja-laskut/sirukortti/>

Milleniumbcp. 2009. What is SEPAs geographical area?. Viitattu 4.5.2011
http://www.milleniumbcp.pt/site/conteudos/en/accounts/sepa_new/article.jhtml?articleID=459507

Nordea. 2011. Edut ja vaikutukset. Viitattu 14.4.2011.
<http://www.nordea.com/Palvelut/Kansainv%C3%A4liset+tuotteet+ja+palvelut/Cash+Management/Edut+ja+vaikutukset/1066102.html>

Nordea. 2011. Maksupalvelulaki. Viitattu 1.11.2011.
<http://nordea.eu/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksut+ja+kortit/Neuvoja+maksuista+ja+korteista/Maksupalvelulaki/1140392.html>

Nordea. 2011. Mikä on BIC-koodi / Mikä on IBAN-tilinumero. Viitattu 7.4.2011.
<http://www.nordea.fi/Henkilöasiakkaat/Kortit+ja+maksut/Neuvoja+korteista+ja+maksamisesta/Mikä+on+BIC-koodi/1008692.html>

Nordea. 2011. SEPA-maat. Viitattu 14.4.2011
<http://www.nordea.com/Palvelut/Kansainv%C3%A4liset+tuotteet+ja+palvelut/Cash+Management/SEPA-maat/1066042.html>

Pohjola. 2011. C2B- maksusanoma. Viitattu 23.11.2011.
<https://www.pohjola.fi/pohjola/yritys--ja-yhteisoasiakkaat/maksuliike-ja-kassanhallinta/maksaminen/c2b-maksusanoma?id=323280>

Suomenpankki 2011. Maksaminen ja maksuliikenne. Viitattu 1.11.2011.
http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/faq/Pages/maksaminen.aspx#5

Suomenpankki 2011. Yhtenäinen Euromaksualue (SEPA). Viitattu 23.11.2011.
http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/kehityshankkeet/Pages/sepa.aspx

Säästöpankki. 2010. Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleiset ehdot. Viitattu 15.4.2011.
<https://www.saastopankki.fi/lieonsp/euromaksualueella-valitettavien-euromaksujen-yleiset-ehdot>

Asiantuntijahaastattelut

Karppinen Vesa. Svenska Handelsbanken AB. 2011. 27.10.2011

Pöysti Jarkko. Svenska Handelsbanken AB. 2011. 23.3.2011

Ranta Pauli. Svenska Handelsbanken AB. 2011. 4.5.2011

Handelsbankenin maksuliikennekoulutus Helsingissä

Karppinen Vesa. Svenska Handelsbanken AB. 2011. 22.9.2011

Kuvat

SEPA France. 2011. SEPA's geographical scope. Viitattu 12.4.2011.
<http://www.sepafrance.fr/en/node/191>

SÄHKÖPOSTITUTKIMUS YRITYKSILLE

Arvoisa asiakkaamme, tämä kysely teetetään osana Hämeen ammattikorkeakoulun tradenomitutkinnon opinnäytetyötä jonka toimeksiantajana on Hämeenlinnan Handelsbanken. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa mitä ongelmia yrittäjille on Euroopan yhtenäiseen maksuliikenne-alueeseen SEPAan siirtymisestä aiheutunut ja kuinka ongelmat on onnistuttu ratkaisemaan.

Kaikki kyselyn vastaukset ovat täysin luottamuksellisia eikä yrityksen nimeä eikä siihen vastanneiden henkilöiden nimeä tulla julkaisemaan missään yhteydessä opinnäytetyön osalta.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10-15minuuttia.

1. Kuinka yrityksessänne on vastaanotettu SEPA-siirtymä ja minkälaisia ajatuksia se on tuonut mukanaan?
2. Oletteko kokeneet uuden maksutavan olleen hyödyllinen vai koitteko edelliset maksukäytännöt riittäviksi?
3. Miten SEPA on muuttanut yrityksenne maksutapoja?
4. Mikä on ollut haasteellisin vaihe siirtymässä ja kuinka olette onnistuneet ratkaisemaan ongelmat?
5. Mitä yksittäisiä huolia tai ongelmia SEPAAN siirtyminen on tuonut tullessaan?
6. Miten koette SEPAAN siirtymisen edesauttavan yrityksenne liiketoimintaa, esim. kaupankäynti, laskutus, ulkomaankauppa?
7. Onko yrityksissänne käytössä jokin maksuliikenne-ohjelma ja onko SEPAAN siirtyminen sujunut maksuliikenne-ohjelmien osalta ongelmitta?
8. Onko käytössänne verkko-laskutus? Jos on oletteko kokeneet sen tervetulleeksi vaihtoehdoksi perinteisille paperilaskuille?
9. Onko yrityksessänne käytössä EMV- sirumaksupääte, jos on oletteko kokeneet sen positiivisena uudistuksena vanhoihin korttimaksutapoihin nähden?

10. Ovatko pankkinne auttaneet yritystänne riittävästi SEPA-siirtymän tuomien uudistusten kanssa? Toivoisitteko mahdollisesti lisää apua pankeilta SEPAAN liittyen, jos toivotte niin minkälaista?

11. Mikäli haluatte voimme pankkina palata SEPAN tiimoilta asiaan ja auttaa teitä mahdollisten ongelmienne ratkaisemisessa!

Suuri kiitos vastauksistanne, vastaan mielelläni lisäkysymyksiinne!

Terveisin,

Teemu Tossavainen
Handelsbanken Hämeenlinna
010 444 3725
teemu.tossavainen@handelsbanken.fi

.

HAASTATTELURUNKO HANDELSBANKENIN VÄELLE

1. Mitä uudistuksia SEPA on tuonut yritysten maksuliikenteeseen?
2. Mitä konkreettista hyötyjä SEPasta on yrityksille?
3. Mitkä ovat olleet haasteellisimmat vaiheet siirtymässä yritysten näkökulmasta ja mitä ongelmia on ilmennyt?
4. Kuinka niistä on selvitty?
5. Mitkä ovat olleet haasteellisimmat vaiheet pankille ja kuinka niistä on selvitty?
6. Mikä on SEPA- siirtymän tilanne tällä hetkellä ja miltä se näyttää?